



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

GABRIEL MOREIRA DE CARVALHO CAROCA
CAVALCANTE

**AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA CAPACITAÇÃO
CORPORATIVA: Um Estudo de Caso no Centro de
Formação da Câmara dos Deputados**

Brasília – DF

2021

GABRIEL MOREIRA DE CARVALHO CAROCA
CAVALCANTE

**AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA CAPACITAÇÃO
CORPORATIVA: Um Estudo de Caso no Centro de
Formação da Câmara dos Deputados**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Prof.Orientador: Dr. José Márcio Carvalho

Brasília – DF

2021

GABRIEL MOREIRA DE CARVALHO CAROCA
CAVALCANTE

**AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA CAPACITAÇÃO
CORPORATIVA: Um Estudo de Caso no Centro de
Formação da Câmara dos Deputados**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

Gabriel Moreira de Carvalho Caroca Cavalcante

Dr. José Márcio Carvalho
Professor-Orientador

Dr. João Carlos Neves de Paiva,
Professor-Examinador

Dra. Vanessa Cabral Gomes,
Professora-Examinadora

Brasília, 19 de maio de 2021

Dedico esta pesquisa em especial a minha eterna avó Wilva, minha mãe Ana Paula, meu pai Rogerson e meus irmãos Rafael e Mariana por me proporcionarem apoio incondicional em todas as etapas da minha vida, principalmente nesse trabalho, simbolizando o fim de mais um ciclo importante em minha jornada.

AGRADECIMENTOS

Expresso minha gratidão a todos os profissionais do Departamento de administração da Universidade de Brasília, em especial a meu professor orientador Dr. José Márcio Carvalho por me acompanhar nesse período. Meus sinceros agradecimentos também ao Centro de Formação da Câmara dos Deputados, representado pela diretora Juliana Werneck e minha antiga supervisora de estágio Jamilly Fonseca, as quais foram responsáveis por autorizar e confiar a mim a realização da pesquisa no órgão.

RESUMO

O presente artigo possui como principal objetivo avaliar a qualidade do serviço de educação corporativa oferecido pelo Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados aos seus respectivos servidores no ano de 2019. Como metodologia, foi utilizado o estudo de caso baseado em um modelo SERVQUAL adaptado, o qual foi responsável por mensurar o nível de percepção sobre a qualidade dos cursos ofertados, com base em cinco pilares fundamentais desse modelo: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia em conjunto com uma triangulação de dados obtidos por meio de observação direta e análise documental. Ao final da pesquisa constatou-se grande percepção de concordância pelo público-alvo na maioria dos quesitos analisados. Porém, também foi possível identificar alguns pontos a serem melhorados na prestação do serviço. Diante desses resultados, a pesquisa serve como fonte de apoio aos altos gestores do órgão, a fim de que possam analisar e planejar a oferta de capacitação corporativa com ainda mais qualidade aos seus servidores.

Palavras-chave: Educação Corporativa. Avaliação da Qualidade. SERVQUAL.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Trilogia de Juran para a qualidade	21
Figura 2 – Interação dos três aspectos da qualidade segundo Deming	22
Figura 3 – Organograma Câmara dos Deputados	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Sexo dos respondentes	35
Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes	35
Gráfico 3 – Formação acadêmica dos servidores respondentes	36
Gráfico 4 – Tempo de atuação dos servidores na Câmara dos Deputados	37

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percepção de tangibilidade por parte dos respondentes junto aos cursos oferecidos pelo Cefor	38
Tabela 2 – Percepção por parte dos respondentes com base no aspecto confiabilidade junto aos cursos oferecidos pelo Cefor	40
Tabela 3 – Percepção por parte dos servidores quanto a responsividade do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.	42
Tabela 4 – Percepção de segurança por parte dos servidores quanto a segurança do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.	44
Tabela 5 – Percepção por parte dos servidores quanto a empatia do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEFOR – Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Contextualização	11
1.2 Formulação do problema.....	12
1.3 Objetivo geral	13
1.4 Objetivos específicos	14
1.5 Justificativa	14
2 REVISÃO DE LITERATURA	16
2.1 Definição de Serviços	16
2.2 Definição e Origem da Capacitação Corporativa	17
2.3 Benefícios da Capacitação Corporativa	19
2.4 Implementação de Sistemas Digitais na Educação Corporativa	19
2.5 Importância da Avaliação de Qualidade	21
2.6 Modelo Servqual e Qualidade Percebida	23
2.7 O Centro de Formação da Câmara dos Deputados	25
3 MÉTODOS DE PESQUISA	28
3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa	28
3.2 Caracterização da organização	29
3.3 População e amostra	30
3.4 Caracterização do instrumento de pesquisa	30
3.5 Procedimentos de coleta e análise de dados	31
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	33
4.1 Dados dos respondentes	33
4.1.1 Perfil dos servidores	33
4.1.2 Formação acadêmica dos servidores	35
4.1.3 Tempo de casa dos servidores participantes	36
4.2 Resultados dos constructos de pesquisa	37
4.2.1 Tangibilidade	37
4.2.2 Confiabilidade.....	39
4.2.3 Responsividade	41
4.2.4 Segurança	43

4.2.5 Empatia	44
4.3 Análise Documental	46
4.3.1 Resultados	47
4.3.2 Comparação entre dados quantitativos e qualitativos	49
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	51
REFERÊNCIAS	55
Anexo A - Questionário	61
Anexo B - Análise Documental	64

1. INTRODUÇÃO

Capacitação corporativa, com o passar do tempo vem sendo cada vez mais valorizada pelas organizações, sejam elas públicas ou privadas conforme Bianchetti (2005). Ainda recente no cenário acadêmico nacional, Melo e Carvalho (2019) consideram a emergente valorização do tema pelo fato de sua imensa contribuição na maior produtividade de trabalho quando colocado em prática por seus funcionários o conteúdo adquirido em cursos oferecidos pelas empresas. Segundo Melo e Carvalho (2019), dentro da esfera de educação corporativa, existe o impacto de fatores externos a aprendizagem, algo que é refletido na similaridade de atividades desenvolvidas no dia a dia de trabalho. Dessa forma, Melo e Carvalho (2019) acreditam na educação corporativa, como uma ferramenta de aperfeiçoamento das habilidades dos servidores alinhadas com os objetivos da organização. Diante disso, o presente artigo busca avaliar a qualidade dos cursos ofertados pelo centro de formação da Câmara dos Deputados no ano de 2019 através de uma escala Servqual adaptada proposta por Parasuraman (1991).

Avaliações de modelo de qualidade não são novidades para as organizações, pois surgiram por volta de 1970, segundo Parasuraman (1991) e são utilizadas de diferentes formas desde então. Sempre sofrendo modificações ao longo do tempo por conta dos avanços tecnológicos, além de implementação de sistemas digitais, conforme explica Lorenz et al (2015). Tais modificações auxiliam os altos gestores a uma tomada de decisões mais precisa no que se refere à qualidade dos serviços em que estão sendo ofertados (Lorenz et al, 2015).

Apesar dos diversos avanços citados acima, mensurar qualidade de serviços ainda é algo bastante complicado e subjetivo, pois de acordo com Parasuraman (1991), se trata de algo intangível. Não é simplesmente um produto físico que passa por um processo de produção e chega intacto ao seu público-alvo (Kotler e Ketler, 2012). Ao longo desse processo, o serviço de capacitação corporativa para os servidores da Câmara dos Deputados é visto com uma expectativa pelo público-alvo e muitas vezes essa expectativa não é correspondida ao final do processo, o que pode ser explicado por Kotler e Ketler (2012) com a característica de variabilidade que é atribuída aos serviços, ou seja, cada serviço é único e representa expectativas

distintas com seus clientes. Lidar com essa discrepância é um dos pontos a serem encontrados e avaliados pela escala Servqual proposta por Parasuraman (1991), a fim de que possam ser corrigidos e melhorados em uma nova oportunidade.

Segundo Maldonado et al (2020), o modelo Servqual é atualmente a ferramenta mais utilizada no mercado para mensurar a qualidade de serviços, tendo seu enfoque principal no processo de entrega ao invés de priorizar somente o resultado final. De acordo com Maldonado et al (2020), quanto menor for a diferença entre expectativa e percepção, melhor será o índice de qualidade do serviço oferecido. Portanto, o centro de formação da Câmara dos Deputados busca em seus projetos entregar um serviço final de capacitação aos seus servidores bem próximo ou igual daquilo que foi planejado e criado expectativas em seu público-alvo.

1.1 Contextualização

O termo capacitação corporativa de acordo com Bianchetti (2005), vem sofrendo grandes transformações nas últimas décadas, empresas estão investindo cada vez mais nessa área visando uma maior produtividade e valorização de seus funcionários, da mesma forma os altos gestores de grandes empresas, estão buscando se qualificar cada vez mais para conseguirem aplicar tais conhecimentos e identificar lacunas em setores chaves que estão necessitando de uma maior qualificação, fato que seria solucionado com uma capacitação corporativa em uma área focal.

Diante da importância da capacitação corporativa para as organizações públicas e privadas, a avaliação da qualidade de como esse serviço está sendo prestado, é fundamental para obter dados e entender como essa prática influencia no cotidiano dos funcionários e empresa (Bianchetti, 2005).

Com o atual cenário de pandemia o qual persiste desde 2020, tornou-se necessário algumas transformações no ambiente de trabalho das organizações. Dentre essas modificações, está a forma como a educação corporativa passou a ser ofertada, praticamente por completa de maneira remota. El Khatib (2020) traz à tona alguns impactos ocasionados pelo Covid-

19 no ambiente de educação em geral, entre elas a utilização de videoconferências como alternativa para suprir a ausência de aulas presenciais. Segundo o autor, o mecanismo de videoconferências já era algo introduzido como método de aprendizagem no Brasil. Porém, com a pandemia e a necessidade maior de utilizar essa ferramenta, comprovou-se a falta de preparo e infraestrutura para transmitir conhecimento remotamente.

De acordo com El Khatib (2020), os impactos causados pela pandemia foram responsáveis por evidenciar oportunidades, problemas e desafios no que se refere a educação de qualidade a distância. Conforme o autor, a oportunidade encontra-se na manutenção do ensino remoto desde que seja fornecido as mínimas condições de tecnologia e infraestrutura para sua realização, algo que já era previsto antes da pandemia, mas teve seu processo acelerado com a chegada do vírus.

Como desafio, El Khatib (2020) cita as políticas públicas como obstáculo para dar prosseguimento a implantação de educação a distância nas organizações. Fato esse que deve ser aplicado na organização a ser explorada nesse estudo. Diante disso, El Khatib (2020) acredita em uma boa relação entre as políticas atuais e as novas estratégias de ensino como maneira de manter a qualidade do ensino presencial no remoto, ou até mesmo surgir como alternativa permanente de ensino.

Porém, com o difícil cenário mundial de pandemia em que se encontra a realização da pesquisa, não foi possível obter resultados referentes a qualidade da capacitação corporativa de maneira remota. Sendo assim, a pesquisa limitou-se apenas aos cursos ofertados de maneira presencial pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados no ano de 2019.

1.2 Formulação do problema

Conforme foi ressaltado, a importância da educação corporativa e seus inúmeros benefícios as organizações, descritos por Melo e Carvalho (2019),

torna-se necessário mensurar a qualidade de como esse serviço está sendo ofertado dentro das grandes empresas.

De acordo com Maldonado (2020), apesar de ser o instrumento mais utilizado atualmente para medir a qualidade de serviços, o modelo Servqual possui suas principais aplicações na literatura científica no ramo de qualidade de serviços de transporte, como também, bastante utilizado para verificar a qualidade e satisfação dos consumidores em serviços de alimentação e hotelaria. Por consequência, o setor de educação ainda é pouco explorado nesse sentido.

Diante de todos os aspectos revisados na literatura no que se referem à educação corporativa e avaliação da qualidade, alguns elementos se diferenciam no âmbito de relevância sobre a percepção do público-alvo a fim de determinar a qualidade do conteúdo que está sendo oferecido.

Dessa forma, tal pesquisa busca preencher uma lacuna da literatura ao procurar responder: Qual o nível de qualidade encontrado no serviço de capacitação corporativa ofertada pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados no ano de 2019?

1.3 Objetivo geral

Como maior objetivo da pesquisa, esse estudo busca analisar o nível de qualidade encontrado no serviço de capacitação corporativa ofertado na Câmara dos Deputados no ano de 2019.

Tendo sua importância refletida na evidência dos principais pontos em que se baseia a qualidade da capacitação corporativa oferecida aos servidores da Câmara dos Deputados e consequentemente servirá como fonte de apoio para os altos gestores em seu processo decisório de planejamento para futuros projetos de capacitação.

1.4 Objetivos específicos

De maneira que o objetivo geral possa ser atingido de maneira mais clara e objetiva, é possível destrinchá-lo em alguns tópicos, os quais estão listados abaixo:

Estabelecer a influência de fatores tangíveis e intangíveis no processo de qualidade da capacitação corporativa percebida pelos servidores da Câmara dos Deputados.

Identificar impactos causados pela percepção do público-alvo ao final do serviço oferecido pela Câmara dos Deputados.

Analisar a importância da implementação de sistemas digitais na capacitação corporativa ofertada na Câmara dos Deputados.

1.5 Justificativa

Conforme citado anteriormente por Maldonado (2020), a insuficiência de estudos envolvendo o modelo Servqual no setor de educação em conjunto com a ausência de pesquisas relacionadas à avaliação da qualidade principalmente no setor de capacitação corporativa em grandes empresas públicas, faz necessário o presente estudo, fato agravado ainda mais por se tratar de uma relevante organização do poder legislativo brasileiro tornando a importância e motivação para a pesquisa ainda maior.

Sabe-se que o ambiente de trabalho sofre constante modificação ao longo do tempo, sendo necessário incorporar novos conhecimentos e habilidades para melhor lidar com essas situações. Diante disso, promover cursos aos seus servidores é de extrema importância para a organização, visando maior produtividade na rotina de trabalho (Melo e Carvalho, 2019).

Não somente como forma de agregar conhecimentos técnicos, Castro e Eboli (2013) acreditam na educação corporativa como um instrumento capaz de transformar ambientes através da formação de líderes dentro das organizações, sendo assim uma forma de acelerar mudanças institucionais

com auxílio de seus membros munidos de conhecimento advindos dos serviços de capacitação ofertados pelas empresas.

Para manter e até mesmo melhorar os índices de qualidade dessa capacitação ofertada, se faz necessárias avaliações respondidas pelo público-alvo acerca do serviço consumado, relatando percepções sobre a capacitação (Parassuraman, 1991).

Diante disso, torna-se relevante e pertinente o estudo da pesquisa, já que se trata de um assunto pouco explorado na literatura científica e atual em que envolve e interessa diferentes organizações quanto à qualificação de seus serviços e funcionários.

2. REVISÃO DE LITERATURA

Ao longo dessa revisão teórica serão abordados tópicos como a definição de serviços, a definição, origem e benefícios da educação corporativa, implementação de sistemas digitais na educação corporativa, importância da avaliação da qualidade, o modelo Servqual e a qualidade percebida. E por fim, o contexto em que está inserido o Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados.

2.1 Definição de Serviços

Definido por Lovelock (2011) como uma atividade solicitada pelo cliente em troca de recursos financeiros, o prestador do serviço torna-se responsável por dedicar energia, tempo e capacidade intelectual para suprir a demanda do contratante e assim atender suas expectativas. Sendo assim, para Lovelock (2011) o conceito de serviço baseia-se em uma troca de experiência com o consumidor, envolvendo muito mais do que apenas elementos intangíveis. Segundo ele, a oferta de atributos intangíveis aos seus clientes é apenas uma parte do processo da elaboração e entrega do serviço. Aspectos tangíveis como, por exemplo, estrutura física e mão de obra qualificada também fazem parte e são essenciais para a entrega de um serviço eficiente que atenda as expectativas do cliente.

Complementando a ideia e concepção do autor acima sobre o conceito de serviços, Kotler e Keller (2012), acreditam em algo essencialmente intangível e que nem sempre pode ser replicado da mesma maneira, visto que é algo carregado de bastante subjetividade e aplicado de diversas formas conforme as condições e necessidades impostas pelo cliente. Diante disso, Kotler e Keller (2012) defendem mais uma característica importante dos serviços: sua capacidade constante de variabilidade e adaptação para atender as expectativas de seu público-alvo.

Diante da iminente necessidade de transformação no mercado competitivo de produtos e serviços, Tigre (2006) cita a inovação como algo primordial para as organizações se diferenciarem das demais, ofertando produtos inovadores e com qualidade ainda maior.

Dentre os benefícios de utilizar novas ferramentas na execução de um serviço, Tigre (2006) cita a flexibilidade do serviço em adequar-se a necessidade do cliente em tempo real, assim como o aumento da interação entre empresa e consumidor, já que atualmente existem mecanismos e plataformas digitais capazes de oferecerem acompanhamento online da execução do serviço contratado, como também opiniões levantadas pelos clientes com o objetivo de melhorar ainda mais a qualidade do serviço.

Diante desses fatores, Tigre (2006) enfatiza o crescimento dos aspectos confiança e velocidade na entrega do produto, gerado pelo cliente junto ao prestador de serviço, já que se sente importante e participativo na execução do próprio projeto que acaba sendo executado de maneira mais rápida devido a interação colaborativa entre empresa e contratante.

Segundo Klement (2007), existem duas maneiras de ser implementada a inovação em serviços por parte da organização. A primeira maneira é chamada de “inovação puxada”, possui essa nomenclatura pois de acordo com Klement (2007) é realizada para atender uma necessidade do cliente, ou seja, sua implementação é iniciada externamente após o consumidor explicitar sua dor a ser solucionada e a organização encontrar uma maneira inovadora de atender essa necessidade e garantir satisfação ao seu consumidor.

Já a segunda maneira de implementar inovação em serviços, Klement (2007) denomina como “inovação empurrada”, a qual origina-se a partir de uma observação interna dos processos de produção do serviço, sendo possível assim identificar novas maneiras de realizá-lo com maior produtividade, ou até mesmo, criar um novo serviço a partir dessa remodelação de processo, evidenciando mais uma forma de inovação em serviços proposta por Klement (2007).

2.2 Definição e Origem da Educação Corporativa

Conforme Bianchetti (2005) seu surgimento teve na década de 50 nos Estados Unidos ainda com o termo escola corporativa, era apenas visualizada como locais onde as empresas tinham como principal função manter seus profissionais atualizados acerca de atividades da rotina de trabalho. Ao longo do tempo essa

definição foi se alterando e tornando-se um dos maiores diferenciais competitivos entre as grandes organizações. Chegando apenas em 1990 no Brasil, tal prática iniciou-se passos atrás, comparado com outras organizações a nível mundial.

Ainda se referindo a sua definição e nomenclatura, Vianna (2004) explica o termo “corporativa” como a relação em que se encontra empresa e seu setor responsável por qualificar seus funcionários, dessa forma não se pode dizer que a educação corporativa é uma atividade-fim das organizações, mas sim complementar com a maior produtividade almejada na rotina de trabalho e consequentemente em seu posicionamento estratégico dentro do mercado competitivo.

De acordo com Eboli (2004), o termo educação corporativa está intimamente interligado com a gestão de pessoas e suas respectivas atribuições dentro da organização. Baseando-se nesse conceito refletido pela autora, é possível dizer que não existem somente conhecimentos técnicos adquiridos na escola corporativa.

Por acreditar na educação corporativa como algo além de conhecimentos técnicos assim como dizia Eboli (2004), a valorização da liderança no ambiente de identificação, captação, e aprimoramento de novas habilidades proposta por Santos (2004) resume bem a necessidade de um gestor responsável por sugerir cursos de capacitação específicos a seus comandados além de ser um motivador e sensibilizador no processo de aprendizagem.

Segundo Eboli (2004), para tornar-se uma vantagem competitiva entre as empresas, a educação corporativa deve repassar a seus clientes os valores pregados pela organização, diante disso todos os funcionários estarão alinhados com a cultura organizacional da empresa.

Seguindo pela ótica de Bianchetti (2005), o método de educação corporativa refere-se a um processo contínuo de aprendizagem, o qual busca preencher e corrigir lacunas apresentadas por seus colaboradores durante o exercício de suas respectivas atividades dentro da organização.

Já para Rodriguez y Rodriguez (apud Ferronato, 2005), o conceito de educação corporativa está mais relacionado com o planejamento e tomada de decisões realizadas pelos altos gestores da organização, para que possam oferecer

a seus funcionários habilidade técnicas e práticas identificadas como necessárias para que possam proporcionar uma maior produtividade no ambiente de trabalho.

2.3 Benefícios da Capacitação de Funcionários

Diversos são os benefícios oriundos da prática da Educação corporativa. De maneira geral Eboli (2004) acredita em uma imensa transformação pessoal dos colaboradores ao passarem por esse processo, visto que se trata de uma etapa onde ocorre um autodesenvolvimento tanto na parte profissional como também no âmbito pessoal. Diante disso os funcionários se sentem mais realizados e motivados para realizarem seu trabalho, gerando assim, melhores resultados para a empresa.

Com foco na produtividade na rotina de trabalho, Bianchetti (2005) baseia-se na aprendizagem contínua para que seja possível realizar o trabalho de forma otimizada e eficiente, evitando desperdícios que seriam ocasionados caso não houvesse instrução suficiente por parte da educação corporativa.

Dessa forma, o aumento de resultados pautados nos conhecimentos fornecidos para os funcionários é de extrema importância para mantê-los atualizados e consequentemente alcançarem melhores resultados, já que a educação corporativa trata-se de uma iniciativa que busca qualificar competências do quadro pessoal, sendo esse o seu principal foco e como resultado final, a empresa como um todo é beneficiada por esse conjunto de competências atribuídas e praticadas em conjunto dentro do ambiente corporativo. Normalmente tal educação é praticada e centralizada em uma universidade corporativa ou centro de formação da própria organização. (EBOLI, FISCHER, MORAES et al., 2010).

2.4 Implementação de Sistemas Digitais na Educação Corporativa

Com uma eminente quarta revolução industrial se aproximando, Lorenz et al (2015), acredita na grande transformação em que o mercado de trabalho passará, assim como as exigências de readequação organizacional e desenvolvimento de novas competências aos funcionários para que possam manejar de maneira correta

novas tecnologias advindas dessa nova revolução. Para o Lorenz et al (2015), a introdução de novos sistemas digitais surgirá como importante facilitador no mercado de trabalho, porém deverão ser acompanhadas diretamente de treinamentos específicos para quem irá operar essas novas ferramentas de trabalho. Sendo assim algo a ser objeto de interesse das grandes organizações para ser ofertado em suas universidades corporativas.

De acordo com Bianchetti (2005), a tendência de modernização na oferta de educação corporativa dentro das organizações é cada vez mais evidente, diante disso, o autor ressalta a importância da implementação de novas tecnologias a fim de que possam ser meios de transmissão capazes de oferecer conhecimentos adequados e da maneira correta ao público final. Um grande exemplo seria a aplicação de cursos remotamente utilizando sistemas digitais como base de aplicação do conteúdo como também poderia funcionar como uma ferramenta de avaliação do próprio assunto em questão, reduzindo assim inúmeros processos, pelo simples fato de estarem concentrando operações dentro de apenas um sistema.

Complementando a ideia anterior, Hermann et al (2015) enfatiza a importância de sistemas digitais como um descentralizador dentro de uma cadeia produtiva, ou seja, deixa claro a facilidade em que um sistema é capaz de tornar acessível informações, as quais antes não eram possíveis sem um sistema digital capaz de armazenar conteúdo em diferentes plataformas.

Porém, apesar de ser uma ferramenta facilitadora e de extrema valia, esse processo de implementação de sistemas digitais para avaliação de serviços possuem alguns obstáculos e paradigmas, segundo Kettinger (1997), não se pode desconsiderar aspectos rotineiros, os quais não são possíveis abordar em uma pesquisa de qualidade, pois são intangíveis e visíveis somente no ambiente físico e simultâneo em que o serviço é aplicado.

Para Parasuraman (1994), a melhor forma de reduzir essas lacunas deixadas pelos sistemas digitais seria a aplicação de um modelo de avaliação capaz de mensurar expectativa e percepção, dessa forma evidenciaria pontos a serem melhorados naqueles itens que apresentarem maior discrepância entre o esperado e o ofertado. Corrigindo assim aspectos não identificados com um simples sistema utilizado apenas para medir o nível de satisfação do cliente pelo serviço adquirido.

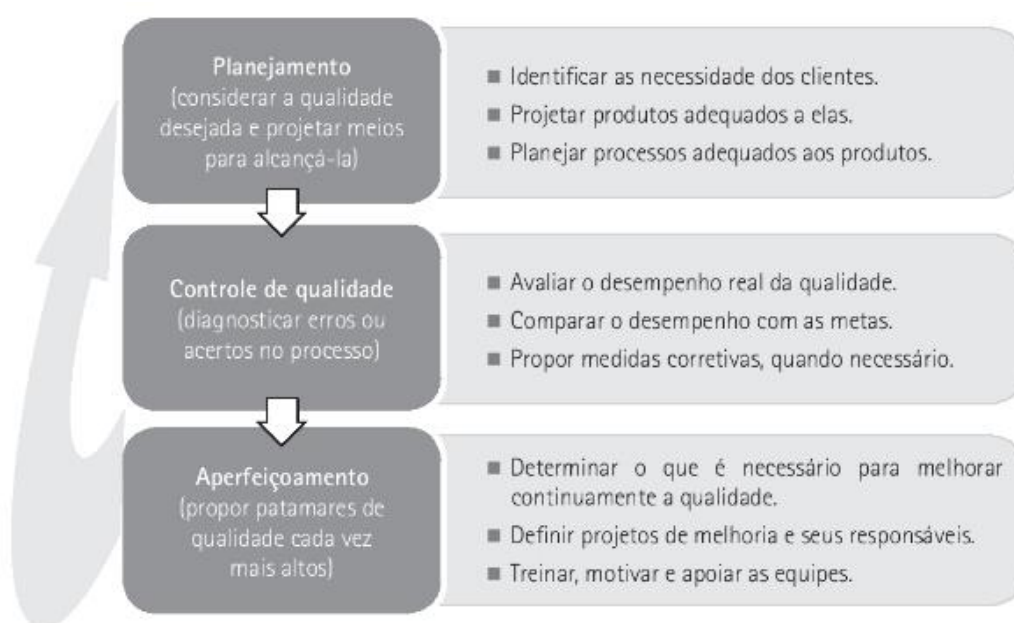
2.5 Importância da Avaliação de Qualidade

Qualidade é conceituada por Juran (1992) como a ausência de deficiências em um produto e nível de satisfação do cliente, sendo assim, o autor acredita que quanto mais defeitos um produto ou serviço possuir, maiores serão os custos para repará-lo e menor seria o nível de satisfação de seu cliente.

Diante disso, Juran (1992) ressalta a importância de um processo de avaliação bem-feito capaz de identificar e corrigir erros o mais breve possível e consequentemente, impor um padrão mais alto de qualidade para que o produto atenda a expectativa do cliente.

É possível observar na Figura 1, todo esse processo para alcançar a qualidade, de acordo com Juran (1992), a primeira etapa é responsável por identificar a qualidade desejada e planejar maneiras de atingi-las. Já o segundo momento, é reservado para diagnosticar erros e acertos no processo. E por fim, na terceira etapa ocorre o aperfeiçoamento dos critérios de qualidade obtidos.

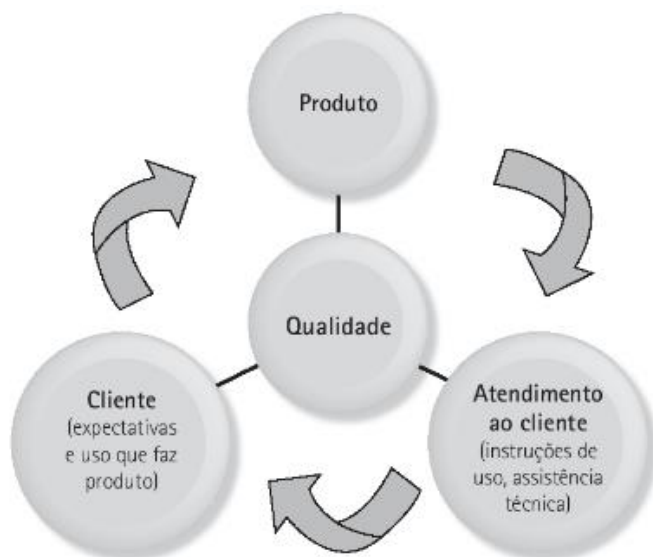
Figura 1 - Trilogia de Juran para a qualidade



Fonte: Gestão da Qualidade (2010)

Segundo Deming (1990) qualidade pode ser mensurada de acordo com a maneira em que um produto se comunica entre si, interage com as expectativas de seu público-alvo e no suporte após sua oferta, conceito o qual é ilustrado pela figura 2.

Figura 2 – Interação dos três aspectos da qualidade segundo Deming



Fonte: Gestão da Qualidade (2010)

Portanto, o conceito abordado por Juran (1992) e Deming (1990) são complementares e evidenciam a importância da avaliação de qualidade dentro de um produto ou serviço.

Conforme Juran (1992) é necessária uma constante avaliação do produto final para que possa haver as devidas correções visando reduzir custos e aumentar a qualidade do produto ou serviço ofertado.

Já de acordo com a ideia de Deming (1990) gerenciar as expectativas do cliente é fundamental para manter o padrão de qualidade, fato em que ele se baseia bastante no suporte pós-aquisição do produto ou serviço.

De acordo com Pena et al. (2013), um serviço é considerado de qualidade quando ele atende com eficácia a expectativa do consumidor e supre suas demandas. Porém quando o assunto é serviço, a situação é mais crítica para ser analisada, pois se trata de algo intangível e que pode ser interpretado de diferentes maneiras sob a ótica de quem está recebendo o serviço. Fato que é bem mais acessível quando se

trata de um produto físico, onde as percepções do usuário não sofrem grandes diferenças de compreensão.

Já para Lovelock (2011), a definição de qualidade de um serviço vai além de apenas atender a necessidade e expectativa de um cliente. Para o autor, superar esses fatores é o que qualifica e diferencia um serviço daqueles considerados comuns que são ofertados no mercado competitivo. Lovelock (2011) baseia-se nos cinco pilares do modelo Servqual idealizado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) ao definir o conceito de qualidade de serviços, ou seja, para ele a percepção do serviço deve ser maior do que a expectativa ao avaliar os critérios de Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Empatia e Segurança.

Garvin (2002) ressalta a diferenciação entre dois tipos de qualidade, a interna e a externa. Sendo a primeira, caracterizada como uma etapa para alinhar expectativas do produto com o consumidor final, identificando necessidades, parâmetros de avaliação e readequação de processos para que assim seja possível entregar corretamente um serviço que atenda aos requisitos impostos e que sejam passíveis de serem controlados de maneira mais clara.

Já a qualidade externa para Garvin (2002), refere-se a forma como o serviço é realizado, ou seja, após a sua entrega e toda sua passagem pelo processo de qualidade interna explicada no parágrafo anterior. Dentre as dimensões externas abordadas por Garvin (2002), algumas delas citadas por Parassuraman (1991) em seus constructos para criação do modelo servqual. Entre eles é possível citar aspectos físicos, confiabilidade, capacidade de resposta, compreensão do usuário e os aspectos físicos e seguridade.

2.6 Modelo Servqual e Qualidade Percebida

Como citado anteriormente, a escala Servqual se trata de um modelo desenvolvido por três estudiosos norte-americanos Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991) com o intuito de mensurar a qualidade de um serviço prestado aos clientes com base em uma avaliação prévia de o que se espera do produto e uma avaliação relacionada após o recebimento do serviço. Dessa maneira é possível identificar

aspectos em que houve baixa qualidade de entrega de acordo com a expectativa imaginada, mas como também observar características positivas do serviço.

Para que se possa avaliar de maneira mais específica a qualidade do serviço prestado, Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991) dividem a pesquisa em 5 aspectos essenciais para que seja suficiente transmitir o resultado da pesquisa de maneira clara e objetiva. Os cinco aspectos são: Tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Onde segundo os autores Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991), tangibilidade refere-se aos aspectos físicos do serviço e suas respectivas características e qualidades. Confiabilidade está relacionada com a confiança em que a cliente lida com o serviço baseado na credibilidade da organização em que está oferecendo o serviço. Responsividade refere-se à atenção e importância em que o ofertante se comunica com seu cliente. Segurança remete-se a garantia em que o serviço é aplicado de acordo com a qualidade prometida. Já a empatia trata-se de um pilar semelhante ao de responsividade, porém mais forte, colocando-se no lugar do público-alvo e entendendo suas dores e necessidades.

Explicando melhor os aspectos físicos, os quais seriam equivalentes ao elemento tangibilidade de Parassuraman; Zeithaml; Berry (1991), Garvin (2002) define esse constructo como tudo aquilo que é utilizado fisicamente na entrega do serviço, desde instalações, profissionais, equipes de apoio até materiais utilizados.

Para caracterizar de maneira mais concreta o elemento confiabilidade, Garvin (2002) utiliza o parâmetro de conseguir entregar o serviço conforme prometido de acordo com os requisitos técnicos. Gerando assim, uma sensação de confiança com o público-alvo e consequentemente agregando valor à qualidade externa do serviço. Fawcett et al (2011), acredita que o elemento confiança é um reflexo da forma em que empresa e cliente se relacionam, quanto maior for esse vínculo, maior será a confiabilidade na entrega do serviço.

Correspondente ao elemento responsividade de Parassuraman; Zeithaml; Berry (1991), Garvin (2002) cita o termo capacidade de resposta como algo importante para a qualidade externa, pois trata-se da disposição e rapidez em atender e dar uma resposta ao cliente.

Garvin (2002) relata a seguridade como a ausência de riscos e objeções do serviço, garantindo qualidade no produto final, sem qualquer lacuna que seja capaz de gerar desconfiança com o conteúdo do serviço prestado.

Por fim e semelhante ao elemento empatia citado por Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991), o termo compreensão definido por Garvin (2002) é a forma como a qualidade interna e seus elementos se esforçam para entender e realizar as necessidades e desejos dos usuários do serviço.

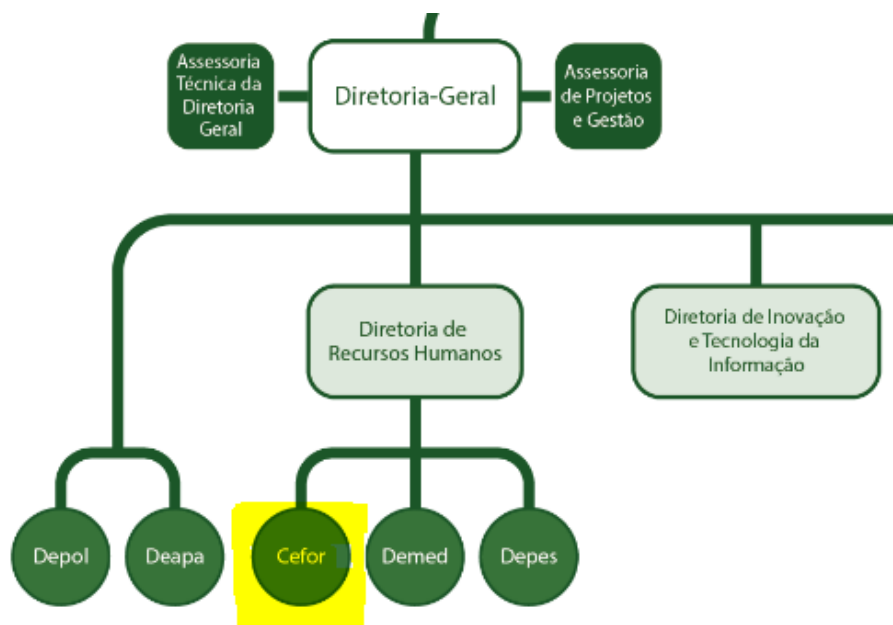
Dessa forma, os modelos propostos por Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991) e Garvin (2002) mostram-se eficientes para avaliar qualidade de serviços, pois aborda diversos critérios dentro de um processo de avaliação, fazendo com que aspectos mal avaliados com base na percepção do serviço prestado sejam corrigidas e aqueles aspectos que apresentam boa avaliação possam ser mantidos ou até mesmo melhorados.

2.7 O Centro de Formação da Câmara dos Deputados

Com base em informações acessadas e coletadas no Site Oficial da Câmara dos Deputados (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021), atualmente localizado no complexo avançado da Câmara dos Deputados no setor Ministeriais Norte em Brasília, o Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados é composto por 77 colaboradores, sendo eles 61 servidores efetivos, 14 terceirizados e 2 estagiários, quadro funcional responsável por realizar um importante trabalho em conjunto com o órgão federal, apesar de estar em um bloco anexo ao da corporação.

Subordinado a coordenação de recursos humanos do órgão, o Cefor é responsável por diversas atividades de gestão de pessoal, desde processos de seleção e admissão de novos colaboradores em concursos públicos, recebimento de demanda por novos cursos e até mesmo planejamento e execução de cursos de capacitação e reciclagem para seus funcionários.

Figura 3 – Organograma Câmara dos Deputados



Fonte: Site da Câmara dos Deputados (2020)

Dentre suas principais competências, está a manutenção do quadro de servidores de toda a organização, envolvendo processos de licença capacitação e adicionais de qualificação além de propor um constante planejamento de atualização de conhecimento para todos os servidores da casa. Atualmente esse centro conta com uma Escola Virtual de Cidadania com o intuito de oferecer conhecimento a todos os cidadãos sobre seus direitos e deveres dentro da constituição (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021).

Além disso, o Cefor oferece cursos tradicionais presenciais, com temáticas relevantes e usuais na rotina de trabalho de seus servidores, excelentes cursos de educação a distância, sendo premiado por dois anos consecutivos (2008 e 2009) com o prêmio E-learning Brasil - Contribuição Marcante e Referência Nacional e também cursos de pós-graduação próprios, principalmente para assuntos da área legislativa, sendo bastante procurado por servidores que desejam se especializar no assunto, como também forma de aquisição de conhecimento para tornar a rotina de trabalho mais rica e de mais fácil entendimento (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021).

Além desses pontos levantados que são voltados mais para o público interno da organização e de acordo com informações encontradas no Site da Câmara dos Deputados (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021), o Cefor possui também

interesse e prática em grandes ações de levar conhecimento e experiência para a comunidade, sendo esse ponto, um dos pilares da missão da Câmara dos Deputados.

Atualmente, o Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados, realiza eventos que buscam estimular a participação da comunidade no ambiente legislativo, como é o caso dos projetos "A escola na Câmara", estágio visita e o parlamento jovem brasileiro, todos esses são ações que possibilitam estudantes do Brasil inteiro em conhecer mais o funcionamento do órgão e vivenciarem experiências no ambiente legislativo do país em que vivem (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021).

No que se refere ao âmbito profissional, o Cefor oferece estágios profissionalizantes dentro da própria organização, divididos em três modalidades: Estágio Cidadão, Estágio Servidor Estudante e Estágio Universitário. Tais modalidades são responsáveis por proporcionar vivência e experiência de trabalho para seus participantes e logo melhor prepará-los para o mercado de trabalho (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021).

3. MÉTODOS DE PESQUISA

Nesta seção serão abordados os métodos de pesquisas utilizados no estudo. Primeiramente foi feito um estudo quantitativo através de um questionário online e após sua finalização, ocorreu uma análise qualitativa por meio de uma triangulação de dados com informações obtidas em observação direta e análise documental.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

De forma a garantir referencial teórico suficiente para embasar essa pesquisa, primeiramente foi realizado uma pesquisa bibliográfica sobre o tema. Servindo como fonte de estudo, artigos, livros e autores especialistas no assunto a ser estudado. Após esse levantamento de material teórico, a pesquisa tomou direção para a etapa de abordagem quantitativa, com a divulgação de um questionário online. Diante da conclusão dessa etapa, tornou-se necessário uma análise qualitativa dos resultados, a qual foi realizada através de um estudo de caso com observação direta e análise documental.

Diante das características e objetivos da pesquisa, Gil (2008) classifica como mais adequado para o estudo, o método descritivo, já que busca estabelecer as relações entre as variáveis do estudo através de uma descrição dos fatos e relatar as características e especificidades da amostra em questão. Em complemento, Mattar (2001) atribui como função da pesquisa descritiva, estimar proporções características e recorrentes da amostra analisada. Quanto ao método de abordagem, trata-se de uma pesquisa parcialmente quantitativa com a etapa do questionário e parcialmente qualitativa com o estudo de caso proposto por Yin (2005) juntamente com os conceitos de triangulação de dados no Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados propostos pelo autor.

Santos et al (2018) define a triangulação de dados como uma ótima alternativa para estudos qualitativos que buscam alcançar credibilidade, confiabilidade e visibilidade científica. Pois segundo a autora, a utilização de diferentes fontes de resultados, é capaz de proporcionar óticas distintas sobre determinado acontecimento, sendo muitas vezes complementares entre si e contribuindo de

maneira significativa para o objeto de estudo. Nesse estudo, foram utilizadas as fontes de observação direta e análise documental como óticas para a triangulação de dados.

Perante suas características quantitativas, foi utilizado um levantamento de dados por meio de um questionário utilizando a escala Likert, o qual Gil (2008) define como o mais adequado pois trata-se de um levantamento de dados e números, que ao final obtém-se um censo capaz de descrever a qualidade do serviço final oferecido aos servidores da organização federal.

Já para fazer uma análise qualitativa do estudo, foi utilizado o método qualitativo de observação, responsável segundo Yin (2005) por descrever e explicar o motivo de tais respostas para os eventos analisados. Segundo Yin (2005), o estudo de caso trata-se de uma técnica fundamental no que tange explicar acontecimentos empíricos dentro de uma organização, a ponto de definir caminhos lógicos que levaram a conclusão final do público-alvo.

De acordo com Santos et al (2018), o método de triangulação de dados utilizados é fundamental, pois é capaz de alcançar um resultado mais fidedigno com a realidade visto que se baseou em diferentes fontes de respostas. Diante disso, a representação do objeto de estudo é feita de maneira mais aprofundada e de forma que agrega maior credibilidade diante dos fenômenos analisados.

Tais classificações podem ser explicadas de forma que o estudo busca relacionar a percepção da amostra a ponto em que os critérios utilizados do modelo adaptado da escala SERVQUAL de Parasuraman (1991) são capazes de descrever as percepções do público-alvo.

Além disso, foi utilizado um instrumento de pesquisa adaptado segundo Parasuraman (1991) responsável por mensurar a real qualidade do serviço entregue com base em cinco pilares fundamentais: Tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

Para os altos gestores da casa como também para o público-alvo dessa capacitação, foi importante que as respostas fossem claras e objetivas, sem que fossem influenciadas por opiniões previamente formadas e parciais sobre a qualidade do serviço ofertado pela Câmara dos Deputados.

3.2 Caracterização da organização

A organização em questão a ser analisada, refere-se a um importante órgão da administração federal do Brasil, em consequência de sua relevância, conta com um grande quadro de servidores, dividido em quatro grupos: parlamentares, cargos de necessidade especial, terceirizados e servidores efetivos.

Mais precisamente, a área a ser explorada será o Centro de formação da Câmara dos Deputados, o qual é responsável por fornecer cursos de capacitação aos seus servidores. Muitos desses cursos ofertados oferecem conhecimentos teóricos e práticos, os quais podem ser desempenhados durante a rotina de trabalho do servidor, consequentemente aumenta a produtividade dentro da organização.

Dessa forma, ressalta-se a importância de uma avaliação que seja capaz de mensurar o resultado entregue ao público-alvo. Tal avaliação é fundamental, pois segundo (PARASURAMAN; ZEITHAML; BARRY, 1990) é capaz de identificar lacunas no processo e posteriormente serem corrigidas de forma mais fácil a fim de atingir a excelência no planejamento e execução de cursos de capacitação aos servidores da câmara dos deputados.

3.3 População e amostra

Como população a ser analisada nessa pesquisa, foi definido como público-alvo somente os servidores efetivos que realizaram ao menos um curso do Cefor no ano de 2019. De acordo com informações fornecidas pela instituição, cerca de 1100 servidores efetivos realizaram cursos oferecidos pelo órgão em 2019. Utilizando-se de um intervalo de confiança de 90% e uma margem de erro de 5%, para Barbetta (2004) entende-se que o número de 196 respondentes alcançados é suficiente para atender os objetivos gerais e específicos da pesquisa.

3.4 Caracterização do instrumento de pesquisa

Por se tratar de uma pesquisa quali, quanti, os dados quantitativos foram analisados com base em dados gerados pela plataforma “Google Forms”, evidenciando distribuição de frequências, média e moda em suas respectivas questões por meio de uma planilha Excel a fim de entender como funciona o pensamento do público-alvo em questão. Também foram fornecidos gráficos pela plataforma, os quais facilitam e proporcionam uma interação maior com o leitor, consequentemente gerando um maior entendimento acerca do resultado e contribuição da pesquisa para futuras situações.

Servindo como base para a análise do estudo de caso, tais dados possibilitaram uma descrição mais clara e precisa no que se referem ao motivo dos acontecimentos empíricos observados, tais fatos são reforçados por Yin (2005) como um dos principais objetivos da metodologia de estudo de caso: Entender empiricamente e com base na observação profunda dos fatos por quais motivos levaram a acontecer determinada situação.

3.5 Procedimentos de coleta e análise de dados

Para uma maior observação sobre a contextualização que abrange o tema da pesquisa, foi feito um levantamento de dados sobre a qualidade do serviço de educação corporativa ofertado para os servidores da Câmara dos Deputados no ano de 2019. Uma vez que segundo Gil (2008) o levantamento é uma das técnicas de pesquisa para se utilizar quando se trata de um estudo quantitativo que busca determinar as diversas variáveis dependentes e independentes.

A coleta de dados e tabulação dos números foram obtidos por meio de um questionário online na plataforma *Google Forms* (o qual pode ser encontrado no Anexo A ao final do artigo) contendo 22 perguntas de múltipla escolha, correspondente a percepção do público-alvo acerca de cinco (5) constructos de qualidade propostos por Parasuraman (1991), sendo eles: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Nessas questões, foi utilizado a escala Likert, visando ampliar o poder de resposta do público para obter

informações mais precisas a fim de responder o problema e alcançar os objetivos específicos. Foram obtidas 196 respostas válidas durante um período de 15 dias, entre os dias 30/03/2021 e 14/04/2021. Amostra suficiente para responder o problema e objetivos específicos da pesquisa.

A escolha de um levantamento de dados para essa pesquisa foi essencial para o atingimento dos objetivos propostos, visto que, para Gil (2008) o levantamento de dados é a melhor técnica de pesquisa para se utilizar quando se trata de uma pesquisa que envolve uma análise quantitativa.

Com base nesses dados quantitativos, em conjunto com a observação direta e análise documental, a qual encontra-se no Anexo A ao final da pesquisa, foi possível atingir os objetivos propostos com uma análise descritiva da percepção do público-alvo no que se refere à qualidade dos cursos oferecidos pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados.

Tal resultado pode ser explicado por Yin (2005), pois segundo o autor, a metodologia de estudo de caso é a mais indicada quando o objetivo do estudo busca descrever e entender a causa e o caminho lógico de acontecimentos na pesquisa, nesse caso seria a percepção dos servidores da Câmara dos Deputados acerca da qualidade da educação corporativa oferecida a eles no ano de 2019.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Ao final do período de coleta de dados do questionário através da plataforma online “Google Forms”, enviado pelo e-mail institucional do Centro de Formação da Câmara dos Deputados aos servidores efetivos que realizaram cursos do Cefor em 2019, foram obtidas 196 respostas válidas. Os resultados foram divididos em duas seções, sendo elas: Dados dos respondentes e as percepções por parte dos servidores quanto a qualidade dos Cursos oferecidos pelo Cefor, com base nos 5 pilares de Parasuraman (1991), tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia.

4.1 Dados dos respondentes

Nesta seção foram abordadas quatro (4) questões objetivas com intuito de conhecer e definir melhor o perfil do servidor respondente. As perguntas se referiam ao sexo do servidor, faixa etária, formação acadêmica e por fim, o tempo de atuação na Câmara dos Deputados

4.1.1 Perfil dos servidores

Visando identificar melhor o perfil dos servidores respondentes, sexo e faixa etária foram os primeiros aspectos pessoais a serem respondidos. Tais aspectos podem ajudar a explicar o perfil de servidor mais interessado nos cursos de capacitação corporativa oferecido pelo Cefor.

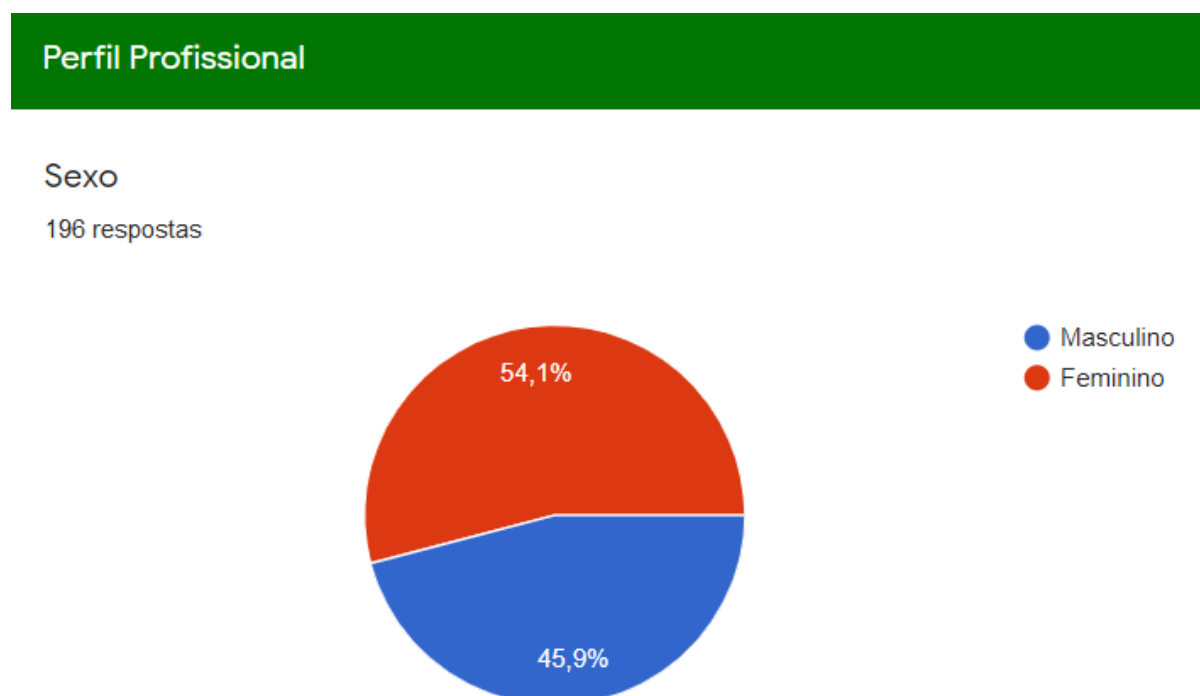
Quanto ao sexo, foram obtidas 196 respostas distribuídas de maneira homogênea, com uma certa superioridade do público feminino, sendo 106 respostas (54%) desse perfil contra 90 respostas (46%) de servidores do sexo masculino.

Em relação ao aspecto faixa etária, notou-se a prevalência por servidores respondentes com idades mais elevadas, sendo liderado pelo intervalo etário de 45 a

60 anos com 114 servidores pertencentes a esse grupo, o que corresponde a 58,2% do total. Logo em seguida, esteve o grupo de faixa etária de 35 a 45 anos, com 64 respondentes, o que corresponde a 32,7% do total. O fato de não ter respostas no grupo de 18 a 25 anos é de se chamar atenção, juntamente com o baixo índice de servidores respondentes que se enquadram na faixa etária de 25 e 35 anos, somente 7,1% do total.

Tais dados mencionados anteriormente podem ser observados nos Gráficos 1 e 2 ilustrados abaixo:

Gráfico 1 – Sexo dos respondentes

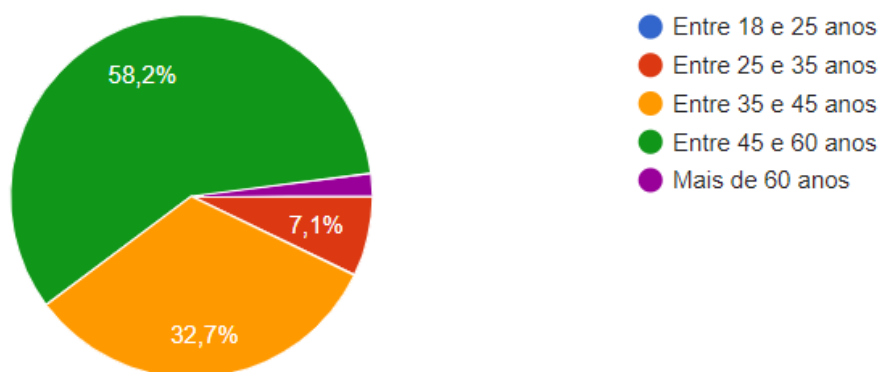


Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Gráfico 2 – Faixa etária dos respondentes

Idade

196 respostas



Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

4.1.2 Formação acadêmica dos respondentes

Ainda referente a seção de informações pessoais dos respondentes, a terceira pergunta objetiva do questionário remete-se ao grau de instrução e escolaridade dos respondentes, aspecto fundamental para compreender a relação em que a formação acadêmica influencia na motivação dos servidores em buscar ainda mais capacitações, como é o caso da capacitação corporativa ofertada no Cefor.

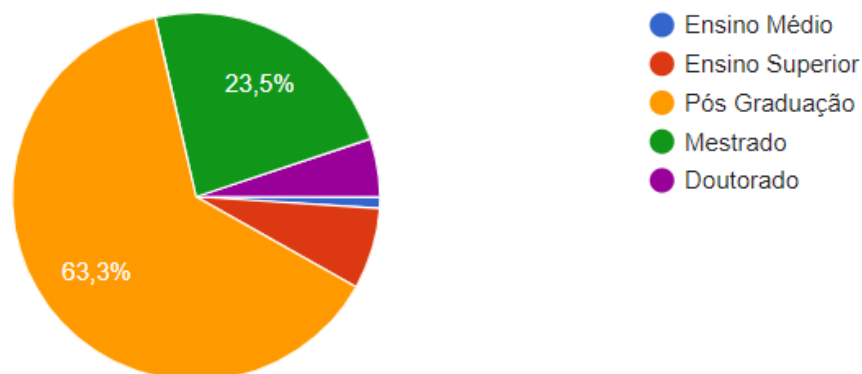
Após a análise dos resultados, observou-se que a grande maioria dos respondentes já possuem alto grau de escolaridade, sendo assim um público-alvo altamente qualificado. Liderando o índice de resultados com 124 respostas, servidores com pós-graduação representam 63,3% do total, logo atrás estão servidores com o título de mestrado, representando 23,5% nesse aspecto da pesquisa.

O Gráfico 3 representado a seguir ilustra bem tal distribuição de formação acadêmica entre os servidores respondentes.

Gráfico 3 – Formação acadêmica dos servidores respondentes

Formação Acadêmica

196 respostas



Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

4.1.3 Tempo de casa dos servidores participantes

Por fim, o último aspecto pessoal dos respondentes se refere ao tempo de trabalho dos servidores na Câmara dos Deputados, foram compiladas as informações quanto ao tempo de casa em intervalos de anos para que os respondentes pudessem marcar na questão objetiva, aquele intervalo em que se enquadrassem.

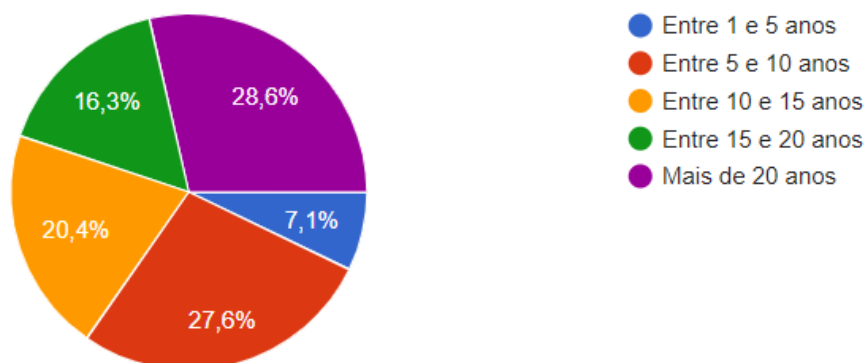
Foi possível observar nessa questão uma grande distribuição de respostas entre as opções de marcação disponíveis. Porém, prevaleceu o público pertencente ao grupo de mais de 20 anos de atuação na Câmara dos Deputados, com 28,6% das respostas, seguido de perto pelo intervalo de 5 e 10 anos de trabalho no órgão, correspondendo a 27,6% do total.

As informações descritas acima podem ser visualizadas no Gráfico 4 representado a seguir.

Gráfico 4: Tempo de atuação dos servidores na Câmara dos Deputados

Anos de Atuação na Câmara dos Deputados

196 respostas



Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

4.2 Resultados dos constructos de pesquisa

Nesta seção, foram abordados e descritos os resultados das 22 afirmações do questionário, sendo estas divididas entre os 5 constructos estabelecidos nesta pesquisa, são eles: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia.

4.2.1 Tangibilidade

As afirmações de número 1 a 5 do questionário são relacionadas ao constructo de tangibilidade, descrito pela percepção deste elemento por parte dos respondentes junto aos cursos oferecidos pelo Cefor presencialmente no ano de 2019. Os resultados destas primeiras afirmações foram compilados na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1: Percepção de tangibilidade por parte dos respondentes junto aos cursos oferecidos pelo Cefor

Afirmação	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5

1. Os equipamentos (computadores, mesas e cadeiras) utilizados em sala de aula estão em boas condições.	0%	1%	5,1%	18,4%	75,5%
2. As instalações físicas do Cefor são agradáveis, limpas e organizadas (corredores, banheiros e salas de aula).	0%	1%	0%	18,4%	80,6%
3. A localização do Cefor é favorável aos alunos.	0%	3,1%	8,2%	20,4%	68,4%
4. Os educadores se vestem de maneira apropriada para ministrar o curso.	0%	0%	0%	11,2%	88,8%
5. As instalações físicas do Cefor são confortáveis e adequadas para os alunos.	0%	0%	3,1%	19,4%	77,6%

Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Ao observar a tabela 1, identifica-se uma alta predominância na escala de concordância dos índices 4 e 5. Com isso, infere-se que a percepção por parte do público-alvo em sua grande maioria é de extrema satisfação quantos aos elementos de tangibilidade proporcionados pelo Cefor em seus cursos.

Apesar das 5 afirmações do constructo de tangibilidade apresentarem grande satisfação entre seus respondentes, o item 3, referente a localização em que são realizados os cursos do Cefor, obteve o menor percentual de respostas comparado com as outras afirmações na escala 5, registrando 68,4% de acordo com os respondentes.

Para todas as afirmações de 1 a 5, não houve respostas na escala de discordância total (1), assim como nos itens 4 e 5. Apesar de mínima, as afirmações 1, 2 e 3 apresentaram uma discordância na escala (2) de 1%, 1% e 3,1% respectivamente. Já para a escala neutra (3), os resultados variaram de 0% a 8,2% do total de respostas. Porém, tais resultados não desvalidam o alto grau de concordância no quesito tangibilidade percebido pelos servidores participantes de cursos do Cefor.

De acordo com Lovelock (2011) a definição de serviços é composta além de elemento intangíveis, ou seja, para que haja uma troca de experiência e resultado com o problema do consumidor, também é necessário a utilização de aspectos

tangíveis, assim como é a estrutura fornecida pelo Cefor durante a oferta de seus cursos.

Complementando a ideia do autor anterior, Kotler e Keller (2012) acreditam na alta capacidade de um serviço ser de qualidade variável e adaptável de acordo com aspectos disponíveis em diferentes projetos. Para os autores, a tangibilidade seria um desses aspectos, quanto maior a disponibilidade de recursos tangíveis, maior será a qualidade e adaptação do serviço prestado. Diante disso, comprova-se a qualidade dos cursos oferecidos pelo Cefor com base nos resultados referente ao elemento tangibilidade.

Parasuraman, Zeithaml; Berry (1991) definem tangibilidade como todos os aspectos físicos do serviço e suas respectivas características. Garvin (2002) segue a mesma linha e atribui tangibilidade a tudo aquilo que é utilizado fisicamente na entrega do serviço, desde instalações a até materiais utilizados. Garvin (2002) cita a tangibilidade como um elemento responsável por integrar a qualidade externa de um serviço, a qual possui como definição segundo o autor, a forma como o serviço é realizado.

Portanto, no que se refere ao constructo tangibilidade, o Cefor oferece um serviço com alta qualidade externa com base na taxa de respostas analisadas anteriormente na tabela 1.

4.2.2 Confiabilidade

As afirmações de números 6 a 10 do questionário são relacionadas ao constructo de confiabilidade, referentes a percepção deste elemento por parte dos respondentes junto aos cursos oferecidos pelo Cefor presencialmente no ano de 2019. Os resultados do segundo constructo foram apresentados na Tabela 2, a seguir.

Tabela 2: Percepção por parte dos respondentes com base no aspecto confiabilidade junto aos cursos oferecidos pelo Cefor

Afirmação	Discordo Totalmente	Concordo Totalmente
-----------	------------------------	------------------------

	1	2	3	4	5
6. Os cursos oferecidos são realizados conforme prometido.	0%	0%	2%	30,6%	67,3%
7. O Cefor e os educadores são solícitos em caso de algum problema ou reclamação em relação ao curso.	0%	0%	3,1%	23,5%	73,5%
8. O contato com o aluno é feito de maneira adequada.	0%	0%	2%	17,3%	80,6%
9. Os cursos são realizados no prazo prometido.	0%	0%	3,25%	13,82%	82,93%
10. As informações no cadastro dos alunos estão sempre atualizadas.	0%	0%	19,4%	26,5%	54,1%

Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Diante dos resultados obtidos com o constructo de confiabilidade, representados pela Tabela 2, nota-se uma predominância das escalas (4 e 5) significando um alto grau de concordância dos respondentes em relação a confiança que os cursos do Cefor oferecem aos servidores. Dentre as afirmações, a com menor percentual de concordância total (5) foi o item 10 com 54,1%, referente a constante atualização dos dados dos alunos. Já para a escala neutra (3) obteve-se resultados variando de 2% a 19,4%. Aspecto que chamou atenção nesse constructo, foi a ausência de respostas nas escalas de discordância total (1 e 2), revelando assim um grau de satisfação geral no mínimo neutro diante da confiabilidade dos cursos do Cefor, mas com grande tendência a concordância total diante do percentual de respostas nas escalas 4 e 5.

Para esse constructo, Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991) relacionam a confiabilidade com a capacidade da organização de proporcionar credibilidade ao serviço que está sendo oferecido. Diante da grandeza e importância da Câmara dos Deputados em âmbito nacional, o alto índice de concordância retratado anteriormente, pode ser explicado com a sensação de credibilidade e confiança passada por esse importante órgão da administração federal do Brasil aos servidores

participantes de cursos do Cefor, assim como evidencia a boa relação entre as partes, conforme os conceitos de confiabilidade de Fawcett et al (2011).

Ainda com relação a definição de confiabilidade, Garvin (2002) atribui a esse constructo, o parâmetro de conseguir entregar o serviço conforme prometido, respeitando as normas e requisitos técnicos de forma a conseguir gerar confiança com o público-alvo e consequentemente agregar valor à qualidade externa do serviço. Teoria explicitamente comprovada no percentual de respostas do item 9 “Os cursos são realizados no prazo prometido.” Atingindo 82,93% dos respondentes em concordância total (5).

No que se refere a qualidade do serviço, Pena et al. (2013) a define como a capacidade de atender com eficácia a expectativa do consumidor e solucionar suas respectivas demandas. Diante disso e das altas taxas de concordância total encontradas na Tabela 2, pode-se dizer que o serviço prestado na oferta de cursos no Cefor quanto ao elemento confiabilidade, é de extrema qualidade, já que atende as necessidades do público-alvo.

4.2.3 Responsividade

As afirmações de números 11 a 14 foram relacionadas ao conceito de responsividade, ou seja, referentes a percepção desse elemento por parte dos respondentes junto aos cursos oferecidos pelo Cefor presencialmente no ano de 2019. Os resultados desse constructo foram compilados na Tabela 3, apresentada a seguir.

Tabela 3: Percepção da confiança por parte dos servidores quanto a responsividade do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.

Afirmação	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5
11. O Cefor sempre mantém os alunos informados acerca de novos cursos.	1%	1%	3,1%	23,5%	71,4%

12. O Cefor demonstra iniciativa em promover cursos que visam melhorar o desempenho do servidor.	0%	3,1%	4,1%	28,6%	64,3%
13. A comunicação entre Cefor e aluno é feita de forma clara e acessível.	0%	1%	4,1%	26,5%	68,4%
14. Servidores do Cefor e educadores são prestativos com os alunos.	0%	0%	2%	17,3%	80,6%

Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Seguindo a linha dos dois constructos anteriores, a Tabela 3 evidencia também uma predominância nos itens de concordância (4 e 5). Fato que explica uma grande satisfação dos respondentes quanto a responsividade proporcionada pelo Cefor em seus cursos.

Analisando os percentuais de respostas, nota-se que somente o item 11 “O Cefor sempre mantém os alunos informados acerca de novos cursos” receberam marcação na escala de discordância total (1), já na escala de discordância (2) observa-se resultados de 1%, 3,1%, 1% e 0% nos itens 11, 12, 13 e 14 respectivamente. Para a escala neutra (3), o resultado variou de 2% a 4,1%. Dentre os percentuais da escala de concordância total (5), aquele representado com menor resultado foi o item 12 “O Cefor demonstra iniciativa em promover cursos que visam melhorar o desempenho do servidor” com 64,3% do total de respostas nesse item.

Definido por Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991), responsividade está intimamente ligada com a maneira que o responsável pela realização do serviço dá importância ao se comunicar com o cliente. Garvin (2002) arremata citando responsividade como algo fundamental para a qualidade externa, pois trata-se da disposição e rapidez em atender e dar uma resposta ao público-alvo.

O percentual de 64,3% do item 12 na escala de concordância 5 citado anteriormente, pode ser explicado pela definição dos autores acima como alguma falha no processo de comunicação com o público-alvo a respeito de suas necessidades e demandas por cursos que busquem aumentar seu desempenho.

Visando aumentar a produtividade na rotina de trabalho, Melo e Carvalho (2019) ressaltam a importância da educação corporativa como mecanismo

enriquecedor para as organizações, já que proporciona otimização de processos e alcance de resultados de maneira mais eficiente. Seguindo a mesma linha de raciocínio, Eboli (2004) considera a educação corporativa uma importante ferramenta de motivação para os servidores, visto que não só gera resultados de natureza técnica, mas também agrega valor no que se remete a desenvolvimento pessoal e autoconhecimento para aqueles que realizam a educação corporativa.

Portanto, apesar de apresentar resultados significantes de concordância com o constructo responsividade, melhorias na comunicação com os servidores não devem ser descartadas, visto que atender a necessidade e demanda desse público gera produtividade no ambiente de trabalho segundo Melo e Carvalho (2019).

4.2.4 Segurança

As afirmações de números 15 a 18 foram relacionadas ao quarto constructo, ou seja, referentes a percepção do elemento segurança por parte dos servidores durante o processo de oferta de cursos presenciais aos participantes no ano de 2019. Os resultados das afirmações foram descritos na Tabela 4, apresentada a seguir.

Tabela 4: Percepção de segurança por parte dos servidores quanto a segurança do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.

Afirmação	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5
15. Os educadores demonstram domínio do conteúdo ao ministrarem os cursos.	0%	0%	1%	27,6%	71,4%
16. Os educadores são capazes de solucionar dúvidas levantadas pelos alunos.	0%	0%	0%	27,6%	72,4%
17. O aluno se sente convicto do conteúdo em que é oferecido.	0%	0%	6,1%	32,7%	61,2%
18. O educador transmite confiança para os alunos com o conteúdo abordado.	0%	0%	2%	25,5%	72,4%

Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Analisando a Tabela 4, observa-se assim como nas tabelas 1, 2 e 3 uma forte predominância da escala de concordância (4 e 5), composta também com alguns percentuais na escala neutra (3) variando entre 0% e 6,1% e ausência de respostas nas escalas de discordância (1 e 2).

Dentre as afirmações com menor percentual de respostas na escala máxima de concordância (5) está o item 17 “O aluno se sente convicto do conteúdo em que é oferecido” com 61,2% do total de respondentes nessa afirmação e liderando essa escala com ambos 72,4% estão os itens 15 “Os educadores são capazes de solucionar dúvidas levantadas pelos alunos.” e o 18 “O educador transmite confiança para os alunos com o conteúdo abordado.” Isso significa um grau de satisfação considerável em relação a seguridade da qualidade do curso que é ofertado pelo Cefor.

Segundo Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991) segurança remete-se a garantia em que o serviço é aplicado de acordo com a qualidade prometida, já Garvin (2002) acredita na seguridade como a ausência de riscos e objeções do serviço sem que haja qualquer lacuna capaz de gerar desconfiança.

Grande parte dos cursos oferecidos pelo Cefor são ministrados por próprios servidores que se destacam em determinada atividade, sendo assim os agradáveis índices de satisfação e segurança retratados pelos alunos durante os cursos, muito se devem ao alto grau de escolaridade dos envolvidos, comprovados no Gráfico 2 mencionado anteriormente, assim como a credibilidade que é transmitida pela Câmara dos Deputados.

4.2.5 Empatia

As afirmações de números 19 a 22 do questionário foram relacionadas ao constructo de empatia, referentes a percepção desse elemento por parte dos

servidores participantes de cursos presenciais do Cefor no ano de 2019. Os resultados desse constructo foram compilados na Tabela 5, apresentada a seguir.

Tabela 5: Percepção por parte dos servidores quanto a empatia do Cefor em seu processo de oferta de cursos aos participantes.

Afirmação	Discordo Totalmente				Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5
19. O Cefor demonstra empatia com as dificuldades dos alunos.	0%	2%	6,1%	26,5%	65,3%
20. O Cefor busca proporcionar cursos inovadores aos alunos.	2%	3,1%	17,3%	31,6%	45,9%
21. O Cefor atende à demanda de cursos solicitada pelos alunos.	1%	6,1%	16,3%	42,9%	33,7%
22. Os dias e horários de aulas são convenientes para os alunos.	2%	4,1%	8,2%	32,7%	53,1%

Fonte: Dados de pesquisa, abril de 2021

Diferentemente dos dados apresentados e analisados nas tabelas anteriores, os resultados da tabela 5, referente ao constructo de empatia, apresentaram as respostas distribuídas de maneira mais heterogênea na escala de 1 a 5.

As respostas vinculadas a escala de neutralidade (3) passaram a apresentar um resultado maior nesse constructo, tendo sua variação entre 6,1% e 17,3%. Na escala de discordância total (1), houve dois itens com o percentual de 2%, sendo eles 20 e 22, ainda na escala de discordância (2), os valores flutuaram entre 2 e 6,1%. Falando da maioria dos respondentes, na escala máxima de concordância, o menor percentual ficou por conta do item 21 “O Cefor atende à demanda de cursos solicitada pelos alunos.” com 33,7% seguido do item “O Cefor busca proporcionar cursos inovadores aos alunos.” com 45,9%.

Diante desses resultados, pode-se inferir que o nível de satisfação do constructo empatia não obteve os mesmos níveis de concordância dos aspectos

analisados nas tabelas anteriores em virtude da não comunicação e identificação de necessidade de cursos inovadores pretendido pelos servidores.

De acordo com Parasuraman; Zeithaml; Berry (1991), o constructo de empatia se assemelha bastante com o de responsividade, porém de maneira mais forte. Para os autores seria algo como se passassem pelo papel do público-alvo, entendendo assim de maneira mais próxima, como o consumidor se sente ao consumir determinado serviço. Garvin (2002) culmina a empatia como a maneira em que a qualidade interna e seus outros componentes se esforça para suprir as necessidades e desejos dos usuários de determinado serviço.

Para Tigre (2006) a ausência de inovação no serviço retratado pode ser considerado um fator de desvantagem competitiva entre organizações, pois para o autor, quanto maior a inovação presente no serviço, maior será sua flexibilidade e adaptabilidade em consequência, maior a qualidade do serviço final.

Atrelado a implementação de inovação em serviços, Herman et al (2015) ressalta a importância da implementação de sistemas digitais na educação corporativa como forma de facilitar o acesso aos conteúdos de maneira remota, proporcionando assim um maior acompanhamento e controle do conhecimento por parte do servidor.

Porém para esse facilitador da inovação em serviços, a implementação de sistemas digitais de acordo com Lorenz et al. (2015) deverá ser acompanhada diretamente de treinamentos específicos para quem irá operar essas novas ferramentas de trabalho, visando criar familiaridade e diminuir erros operacionais.

Em virtude dos fatos mencionados acima e da análise dos dados da Tabela 5, é possível dizer que para o Cefor alcançar um diferencial competitivo no contexto de educação corporativa e aumentar índices de concordância no constructo de empatia com os servidores, seria interessante implementar serviços e cursos que visem inovação em conjunto com implementação de sistemas digitais na educação corporativa.

4.3 Análise documental

Nesta seção serão analisadas informações contidas no site oficial da Câmara dos Deputados (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021) e em avaliações de reação elaboradas e fornecidas pelo Cefor em anos anteriores, as quais encontram-se ao final da pesquisa no Anexo B, tais ferramentas de avaliação, têm por objetivo, avaliar individualmente cada curso após seu término, diferentemente do questionário utilizado nessa pesquisa, este que foi aplicado como um instrumento de coleta de dados a fim de mensurar a qualidade de maneira geral dos cursos oferecidos no ano de 2019.

Apesar de possuírem objetivos distintos, ambas ferramentas de avaliação de qualidade utilizadas nessa pesquisa, foram baseadas nos constructos de tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. No próximo tópico será relatado os resultados obtidos em alguns cursos do Cefor em anos anteriores, com base nos cinco pilares de qualidade citados anteriormente.

4.3.1 Resultado

Como mecanismo de controle interno de qualidade, o Centro de Formação da Câmara dos Deputados utiliza uma avaliação de reação enviada por e-mail aos alunos após o término de cada um de seus cursos. Dentre os aspectos avaliados nessa ferramenta, é possível observar além das informações de identificação do curso, uma divisão de análise em duas vertentes: Resultados e planejamento e ao fim, resultados referentes ao educador responsável por ministrar o curso.

Em sua estrutura de resultados e planejamento, a avaliação aborda aspectos como a infraestrutura fornecida pelo Cefor para a realização dos cursos, recursos didáticos, assim como itens referentes ao alcance de objetivo do serviço, possibilidade de aplicação, adequação do conteúdo e de carga horária. Já na seção final que busca avaliar o educador, tópicos como o de domínio do conteúdo, clareza na exposição de ideias e disposição para esclarecer dúvidas, são abordados juntamente com um espaço destinado para os alunos fazerem comentários sobre o educador, assim como, observações destinadas ao curso em geral.

Tais fatos comprovam segundo Juran (1992) a preocupação do Cefor em manter um controle de qualidade em seus cursos e buscar sempre alternativas que

visam melhorar ainda mais esse serviço. A seguir, serão analisadas duas avaliações de reação fornecidas pelo Cefor, como forma de descrever melhor como funciona essa ferramenta de qualidade interna, utilizada pela instituição.

A avaliação de reação 1 fornecida pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021) e que está representada no Anexo B ao final da pesquisa, ilustra a avaliação de reação da segunda turma do curso Pec Aquisições do módulo Planejamento das Aquisições realizado em fevereiro de 2020, obtendo 19 respondentes.

Observa-se nessa avaliação, assim como na pesquisa geral coletada pelo questionário, a predominância da satisfação dos servidores em relação aos cursos. Tendo todos os itens avaliados com índices entre 4 e 5. Isso significa que de acordo com a escala utilizada pelo Cefor em seu modelo de avaliação de reação, são aspectos considerados entre bons e excelentes. Chama-se atenção o item acerca da disposição do educador para esclarecer dúvidas, alcançando nota máxima nesse quesito. Aspecto que pode ser relacionado com a responsividade citada por Parassuraman (1991) e Garvin (2002) como a maneira que o docente se prontifica em solucionar uma demanda do público-alvo com rapidez e eficiência, comprovada pela nota 5 obtida nesse ponto.

Outros tópicos semelhantes com os apresentados pelos autores acima, podem ser vistos novamente na avaliação de reação 2 fornecida pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021) encontrada no Anexo B, refere-se ao Minicurso Gestão em Contexto de Mudança, o qual foi realizado em setembro de 2019 obtendo 14 respondentes conforme descrição do quadro.

Novamente é possível observar uma maioria de respostas acima da escala 4, o que reflete concordância com os elementos abordados. Um pouco abaixo, com valor médio entre as respostas com 3,86, encontra-se o item “recursos didáticos” sendo esse, o tópico com menor avaliação do curso. Apesar de ainda ter uma avaliação como próxima de boa de acordo com a escala utilizada, o aspecto tangibilidade foi insuficiente nessa parte diante dos demais, podendo ser explicado por Parasuraman (1991) e Garvin (2002), como a ausência de materiais adequados para a realização do curso comprometeu a qualidade e satisfação perante os servidores.

Já o aspecto “infraestrutura”, também relacionado a tangibilidade, segundo o quadro 2 fornecido pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021), obteve nota média 4,43, sendo assim considerado um ponto entre bom e excelente segundo os respondentes. Relacionado ao elemento confiabilidade, “adequação do conteúdo” e “alcance do objetivo”, obtiveram notas 4,14 e 4,21 respectivamente, fazendo valer dessa forma, segundo a credibilidade passada pelo órgão na execução de seus cursos. Fato que pode ser explicado segundo Fawcett et al (2011) pela forte relação entre servidor e Câmara dos Deputados, sendo uma relação baseada acima de tudo, em confiança, um dos princípios fundamentais para o autor no que se refere a contato entre empresa e consumidor. Diante do constructo segurança, é possível associar de acordo com Garvin (2002) o item “Domínio do conteúdo” pelo educador, com nota média 4,79, sendo o tópico com maior satisfação dos respondentes nesse curso.

Assim como na avaliação de reação 1 fornecida pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021), o tópico de responsividade do educador “disposição para esclarecer dúvidas” alcançou nota média de grande satisfação pelos respondentes com 4,50, o que faz a organização atingir uma importante vantagem competitiva, a qual Lovelock (2011) explica como a superação da expectativa do público-alvo, ou seja, muitas vezes entregar mais do que somente o serviço essencial, é uma grande vantagem competitiva.

Por fim, o ponto “possibilidade de aplicação” com nota média 4,00 pode ser correlacionado com o constructo de empatia, já que durante o processo de oferta de cursos aos servidores, é necessária uma análise para verificar se o curso será útil e aplicável ao público-alvo na rotina de trabalho, fato que pode ser relacionado com a capacidade de flexibilização e variabilidade de um serviço de acordo com Kotler e Ketler (2012).

4.3.2 Comparação entre dados quantitativos e qualitativos

Neste tópico será feito uma triangulação de dados, a fim de verificar se a pesquisa qualitativa conseguiu validar os resultados do estudo quantitativo.

Diante de informações obtidas no Site da Câmara dos Deputados (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021), foi possível constatar diversos pontos que coincidem com os resultados registrados no questionário. Aspectos como o de tangibilidade e confiabilidade podem ser representados com o fato de o órgão garantir em seu site oficial, o compromisso de fornecer infraestrutura e material de qualidade para a realização dos cursos, além de ter todas suas ações pautas nos princípios constitucionais da administração pública, agregando total confiança ao serviço prestado.

Quanto aos elementos de responsividade, segurança e empatia, o Site da Câmara dos Deputados (EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA, 2021) relata compromisso em oferecer diversos programas de capacitação não somente para seus servidores, mas também a comunidade externa, como por exemplo os programas “Parlamento Jovem Brasileiro” e o “Estágio-visita”, ambos são direcionados a pessoas da comunidade que tenham interesse em conhecer um pouco mais sobre a educação legislativa. Tais elementos comprovam a responsividade e empatia da instituição no processo de ofertar conhecimento a todos, assim como foi observado no resultado do questionário.

Ao comparar os resultados obtidos com o questionário e os documentos de avaliações antigas fornecidos pelo Cefor, foi possível identificar similaridade e coerência entre as respostas advindas de ambas as fontes de pesquisa. Fato que comprova a qualidade do serviço prestado, assim como a satisfação do público-alvo em relação aos cursos realizados.

Cabe ressaltar o melhor resultado de itens envolvendo empatia nas avaliações específicas de determinados cursos, em comparação a avaliação do questionário, a qual analisava de maneira ampla esse quesito em todos os cursos oferecidos pelo Cefor no ano de 2019, tendo como resultados, os mais baixos e destoantes índices de concordância em relação aos demais aspectos observados.

Por se tratar de um serviço, pode-se explicar essa variação de resultado assim como em outros quesitos, de acordo com Pena et al. (2013) a especificidade de cada curso como fator modelador da qualidade e satisfação do consumidor sob a perspectiva dos cinco constructos avaliados, já que envolvem atender a necessidade

e expectativa dos servidores de acordo com o objetivo específico de cada curso e não de maneira geral, como foi o caso abordado no questionário.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Diante dos resultados analisados, pode-se afirmar que o principal objetivo da pesquisa, que é analisar o nível de qualidade do serviço de educação corporativa oferecido pelo Centro de Formação na Câmara dos Deputados no ano de 2019 foi alcançado de maneira satisfatória, evidenciando um alto grau de concordância dos respondentes com a qualidade dos cursos oferecidos pelo Cefor com base nos 5 constructos de percepção de qualidade. O resultado da pesquisa colocou em evidência alguns aspectos com mais destaque comparado a outros que exigem maior atenção do Cefor no planejamento de novos cursos. Fato que reforça a ideia de que apesar das respostas terem sido predominantes com altos percentuais de concordância, ainda sim existem pontos a serem melhorados.

A grande taxa de respostas positivas em relação a qualidade dos cursos ofertados pelo Cefor pode ser justificada pela imensa capacidade do órgão em analisar e entender as necessidades dos servidores, assim como o compromisso de entregar um serviço de qualidade, pautado em planejamentos de educação corporativa, seguindo normas e regras técnicas dentro de um prazo pré-estabelecido com seu público-alvo.

Os quatro primeiros constructos analisados: tangibilidade, confiabilidade, responsividade e segurança, apresentaram resultados semelhantes, seguindo uma linha de homogeneidade entre suas respostas, com baixíssimos percentuais de discordância e neutralidade, tendo sua concentração maior nas escalas de concordância total. Diante disso, confirma-se a teoria de que são elementos capazes de garantir qualidade no serviço, assim como demonstra excelência no atual momento em que está sendo prestado, necessitando apenas de ajustes pontuais a serem realizados por gestores dos futuros projetos de educação corporativa.

Já o constructo de empatia, apresentou resultados distintos dos demais, tendo sua distribuição de respostas de maneira mais heterogênea entre os cinco graus de concordância na escala Likert. Aspectos como ausência de inovação em cursos ofertados para os servidores e falta de atendimento a demanda solicitada pelos alunos, foram itens que apesar de terem tido resultados predominantemente

positivos na escala de concordância, ficaram distantes da concordância total comparada ao resultado dos outros constructos.

A oferta de cursos inovadores, atendimento a demanda dos alunos, assim como a implementação de sistemas digitais no ambiente de educação corporativa são elementos capazes de gerar vantagem competitiva para a organização. Dessa forma, baseando-se no resultado obtido no constructo de empatia, cabe ao Cefor aplicar um olhar mais crítico nesses elementos além de investir nesses fatores com o objetivo de alcançar ainda mais qualidade e satisfação no serviço oferecido aos servidores.

De maneira geral, o presente estudo possui sua relevância por se tratar de um assunto fundamental nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, no que se refere a educação corporativa como ferramenta de aumento de produtividade no ambiente de trabalho e com que qualidade esse serviço está sendo oferecido. Outro aspecto que traz relevância a pesquisa, se dá ao fato da organização analisada, fazer parte de um dos órgãos mais importantes da administração federal do país, responsável por agregar relevância a pesquisa.

Dentre as principais limitações da pesquisa, pode-se citar a pequena quantidade de artigos científicos e referências autorais no assunto de capacitação corporativa específica na esfera pública, tendo a maioria dos materiais encontrados fazendo referência somente a educação corporativa em empresas privadas. Outra limitação do estudo, corresponde ao atual momento de pandemia vivenciado no momento de divulgação e veiculação da pesquisa, o que impossibilitou um alcance maior de respondentes e como consequência, geraria um resultado ainda mais preciso do estudo. Porém, o número de 196 respostas foi suficiente para mensurar a qualidade dos cursos oferecidos pelo Cefor no ano de 2019 e capaz de atingir o principal objetivo da pesquisa.

Como recomendação futura de estudo e diante do atual cenário de pandemia, o que impossibilitou a realização de novos cursos presenciais, sugere-se uma nova avaliação de qualidade com enfoque em aspectos dos cursos ofertados de maneira remota, assim como os resultados proporcionados pela implementação de sistemas digitais no ambiente de capacitação corporativa. Tal sugestão se faz pertinente, pois o presente estudo limitou-se somente a avaliação de qualidade dos cursos ofertados presencialmente.

Portanto, em virtude dos fatos mencionados anteriormente, pode-se afirmar em relação à qualidade dos cursos ofertados pelo Cefor no ano de 2019, que estes dão a indicação de que possuem alto teor de qualidade e satisfação com base na percepção do público-alvo da pesquisa. Porém, apesar de ser relatado altos percentuais de concordância com a qualidade do serviço ofertado, ainda existem pontos a serem melhorados e corrigidos, principalmente naqueles aspectos que apresentaram menores percepções de qualidade, como foi o caso do constructo empatia. Direcionar esforços nesse quesito, com oferta de cursos inovadores e atender ao máximo, dentro do possível, as demandas dos servidores, proporcionará níveis de satisfação mais próximos de seu máximo nesse constructo, além de gerar vantagem competitiva no cenário de educação corporativa comparado a outras organizações.

REFERÊNCIAS

ANTÓNIO, N. & TEIXEIRA, A. **Gestão da Qualidade**. Lisboa: Edições Sílabo, Lda, 2007.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às sociedades**. 5ª Ed. Editora da UFSC. Florianópolis, 2004.

BIANCHETTI, L. In/exclusão no processo de qualificação profissional: **Educação Corporativa, novos protagonistas e novos loci espaço-temporais de formação dos trabalhadores**. 2005. mimeo. Trabalho apresentado no Congresso da Universidade de Aveiro, Portugal, maio de 2005.

CARVALHO, L. M. **Educação corporativa e desempenho estratégico**. Revista de Administração FACES Journal, v. 13, n. 3, p. 66-85, 2014.

CASTRO, C. D. M., & Eboli, M. (2013). **Corporate University: genesis and critical questions on maturity**. Revista de Administração de Empresas, 53(4), 408-414. doi: 10.1590/S0034-75902013000400008

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração**. (Out of the crisis). Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

EBOLI, M.; FISCHER, A. L.; MORAES, F. C. C.; AMORIM, W. A. C. (Org.). **Educação Corporativa: fundamentos, evolução e implantação de projetos**. São Paulo: Atlas, 2010.

EBOLI, Marisa. **Educação corporativa no Brasil. Mitos e verdades**. São Paulo: Gente, 2004.

EDUCAÇÃO PARA A DEMOCRACIA. Site da Câmara dos Deputados, Brasília. Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/programas-institucionais/educacao-para-a-cidadania/educacao-para-a-democracia/historico/apresentacao.html> Acesso em: 08 de Março de 2021.

EL KHATIB, Ahmed Sameer. **Aulas por Videoconferência: Uma solução para odistanciamento social provocado pela COVID-19 ou um grande**

problema?. Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, São Paulo, ano 2020, v. 2, p. 1-20, 16 jun. 2020. DOI <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.787>. Disponível em: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/787/1207>. Acesso em: 5 maio 2021.

FAWCETT, S.E., WALLIN, C., ALLRED, C., FAWCETT, A.M., and MAGNAN, G.M. (2011). **Information Technology as an Enabler of Supply Chain Collaboration: A Dynamic-Capabilities Perspective**. Journal of Supply Chain Management.

FERRONATO, Sibeli Paulon. **A Universidade Corporativa e a Universidade de Educação Superior**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2005. Disponível em Acesso em 10 de jul. 2020.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. **Administração de serviços: operações, estratégia tecnologia de informação**. Porto Alegre: Bookman, 4. ed., 2005.

GARVIN, D. **Gerenciando a qualidade**. 1ª ed. São Paulo. QualityMark, 2002.

GIL, A. C.. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GOETSCH, D. & Davis, S. **Introduction to Total Quality**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1997.

HERMANN, M.; PENTEK, T.; OTTO, B. **Design Principles for Industrie 4.0 Scenarios: A Literature Review**. Technische Universitat Dortmund, 2015. Disponível em: . Acesso em: 27 fev. 2018.

JURAN, J.M. Juran. **Planejando para a qualidade**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1992.

KETTINGER, William J.; LEE, Choong C. **Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality**. MIS Quarterly, Management Information Systems Research Center, University of Minnesota, ano 1997, v. 21, n. 2, p. 223-240, 5 jun. 1997. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/249421>. Acesso em: 28 set. 2020.

KLEMENT, Claudia F.F. **Inovação em serviços: estudo de casos em uma organização da indústria hoteleira brasileira**. 2007. 141p. Tese (Doutorado em Administração). Universidade de São Paulo. São Paulo.

KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 12a Edição. São Paulo: Prentice Hall. 2010.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing** / Philip Kotler, Kevin Lane Keller; tradução Sônia Midori Yamamoto; revisão técnica Edson Crescitelli. – 14. ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

KOTLER, P. **Administração de Marketing – A edição do Novo Milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LORENZ, M.; RUBMANN, M., STRACK, R.; LUETH, K. L.; BOLLE, M. **Man and Machine in Industry 4.0: How Will Technology Transform the Industrial Workforce Through 2025?** The Boston Consulting Group (BCG), 2015.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. (2011). **Marketing de Serviços: pessoas tecnologia e estratégia**. 7ª Edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

MALDONADO, Marbella; CANTO ESQUIVEL, Ana María; PEREYRA CHAN, Andrés. **Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México**. Ingeniare. Rev. chil. ing., Arica, v. 28, n. 1, p. 120-132, marzo 2020. Disponible en <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100120&lng=es&nrm=iso>. accedido en 05 mayo 2021. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MELO, José Jailton Siqueira de; CARVALHO, Waldênia Leão de. **A educação corporativa e as políticas públicas: influências e novos desafios para a formação do profissional de segurança pública**. Educação em Revista, Belo Horizonte, ano 2019, v. 35, n. Print version ISSN 0102-4698 On-line version ISSN 1982-6621, p. 1-19, 5 dez. 2019. DOI <https://doi.org/10.1590/0102-4698203643>. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-46982019000100435&lang=pt. Acesso em: 5 maio 2021.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. **Gestão da Qualidade**. 1. ed. São Paulo: Pearson, 2010. 190 p. v. 1. ISBN 9788576056997.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., AND BERRY, L. L. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research," *Journal of Marketing* (58), January 1994, pp. 111-124.

PARASURAMAN A, ZHEITMAL VA, BERRY LL. **SERVQUAL: a conceptual model of service quality and its implications for future research**. *J Mark*. 1985;49(1):41-50

PARASURAMAN A, BERRY LL, ZHEITMAL VA. **Refinement and reassessement of the SERVQUAL dimensions**. *J Retailing*. 1991;67(4):420-50

PARASURAMAN A, ZHEITMAL VA, BERRY LL. **SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *J Retailing*. 1998;64(1):12-40

PENA, M. M. et al. (2013). **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**. *Rev. Esc. Enferm USP*, 47 (5): 1235 - 40.

PINTO Brito, L. & De Castro, B. (2019). **Universidades Corporativas: quando o saber construído pela humanidade é substituído pelo conhecimento empresarial**. *Innovar*, 29(72), 147-162. doi: 10.15446/innovar.v29n72.77939

SAHAY, B.S. "Supply chain collaboration: The key to value creation". *Work Study*, 2003, Vol.52, n.1.

SANTOS, A.F.T. **Teoria do Capital Intelectual e Teoria do Capital Humano: Estado, Capital e Trabalho na política educacional em dois momentos do processo de acumulação**. In: 27a Reunião anual da ANPEd, 2004, Caxambu- MG. Anais da 27a Reunião anual da ANPEd, 2004

SANTOS, Karine da Silva et al. **O uso de triangulação múltipla como estratégia de validação em um estudo qualitativo**. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro , v. 25, n. 2, p. 655-664, Feb. 2020 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-

81232020000200655&lng=en&nrm=iso>. access on 06 May 2021. Epub Feb 03, 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018>.

SILVA, M. R. D. S.; OLAVE, M. E. L. **Contribuições das Tecnologias Digitais Associadas à Indústria 4.0 para a Formação Profissional**. Gestão e Desenvolvimento, v. 17, n. 2, p. 82-110, 2020.

SU, Q., SONG, Y.-T., LI, Z. & DANG, J.-X. 2008. **The impact of supply chain relationship quality on cooperative strategy**. Journal of Purchasing and Supply Management, 14.

TIGRE, Paulo Bastos. **Gestão da inovação: a economia da tecnologia no Brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

VAN DYKE, T. P., KAPPELMAN, L. A., AND PRYBUTOK, V. R. **"Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire,"** MIS Quarterly (21:2), 1997, pp. 195-20.

VIANNA, M.A.F. **Universidade corporativa – histórico**. Disponível em <http://www.institu-tomvc.com.br/univcorp.htm#Visa>. Acesso em 13/04/2021.

YIN, R. K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A., AND BERRY, L. L. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**, Free Press, New York, 1990.



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Gabriel Moreira de Carvalho Caroca Cavalcante

Olá, pessoal!

Sou o Gabriel Moreira, estudante de Administração da Universidade de Brasília e estou na fase final de conclusão de curso. Esta pesquisa, orientada pelo Professor Dr. José Márcio de Carvalho, chefe do departamento de Administração da Universidade de Brasília, conta como abordagem principal, a avaliação da qualidade de serviços, mais precisamente, a qualidade dos cursos ofertados pelo Cefor aos servidores da Câmara dos Deputados no ano de 2019.

Ressalto que essa pesquisa atende os critérios estabelecidos na Resolução 510/2016 a respeito do termo de consentimento de pesquisa e seus aspectos éticos. Informo que os respondentes da pesquisa terão suas respostas enviadas de maneira anônima, respeitando sua privacidade e identidade, como também, respondentes e instituição não sofrerão nenhum prejuízo com a contribuição no estudo, além de poderem ter acesso ao resultado parcial e final da pesquisa.

Como objetivo principal da pesquisa, esse estudo busca analisar o nível qualidade do serviço de capacitação corporativa ofertado pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados no ano de 2019. Tendo sua importância refletida na evidência dos principais aspectos percebidos pelos servidores da casa que tenham realizado algum curso oferecido pelo Cefor no ano de 2019. Posteriormente, os dados coletados servirão como fonte de apoio para os altos gestores em seu processo decisório de planejamento para novos projetos de capacitação.

Sua participação será de extrema importância para o desenvolvimento do trabalho, como também objeto de avaliação para futuras melhorias em cursos oferecidos pelo Cefor. Lembrando que sua participação será de forma anônima, não havendo respostas certas ou erradas.

Instruções:

Neste formulário serão avaliados itens acerca de sua Percepção sobre os cursos oferecidos pelo Cefor, divididos em 5 critérios: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. A numeração para resposta varia de **1 (Discordo totalmente)** e **5 (Concordo totalmente)**.

Anexo A – Questionário

Anexo A – Questionário para avaliação dos cursos ofertados pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados

Questões levantadas para percepção de qualidade observada pelo público-alvo.

Tangibilidade	Os equipamentos (computadores, mesas e cadeiras) utilizados em sala de aula estão em boas condições.	1	2	3	4	5
	As instalações físicas do Cefor são agradáveis, limpas e organizadas (corredores, banheiros e salas de aula).	1	2	3	4	5
	A localização do Cefor é favorável aos alunos.	1	2	3	4	5
	Os educadores se vestem de maneira apropriada para ministrar o curso.	1	2	3	4	5
	As instalações físicas do Cefor são confortáveis e adequadas para os alunos.	1	2	3	4	5
Confiabilidade	Os cursos oferecidos são realizados conforme prometido.	1	2	3	4	5
	O Cefor e os educadores são solícitos em caso de algum problema ou reclamação em relação ao curso.	1	2	3	4	5
	O contato com o aluno é feito de maneira adequada.	1	2	3	4	5
	Os cursos são realizados no prazo prometido.	1	2	3	4	5
	As informações no cadastro dos alunos estão sempre atualizadas.	1	2	3	4	5
Responsividade	O Cefor sempre mantém os alunos informados acerca de novos cursos.	1	2	3	4	5
	O Cefor demonstra iniciativa em promover cursos que visam melhorar o desempenho do servidor.	1	2	3	4	5
	A comunicação entre Cefor e aluno é feita de forma clara e acessível.	1	2	3	4	5
	Servidores do Cefor e educadores são prestativos com os alunos.	1	2	3	4	5

Segurança	Os educadores demonstram domínio do conteúdo ao ministrarem os cursos.	1	2	3	4	5
	Os educadores são capazes de solucionar dúvidas levantadas pelos alunos.	1	2	3	4	5
	O aluno se sente convicto do conteúdo em que é oferecido.	1	2	3	4	5
	O educador transmite confiança para os alunos com o conteúdo abordado.	1	2	3	4	5
Empatia	O Cefor demonstra empatia com as dificuldades dos alunos.	1	2	3	4	5
	O Cefor busca proporcionar cursos inovadores aos alunos.	1	2	3	4	5
	O Cefor atende à demanda de cursos solicitada pelos alunos.	1	2	3	4	5
	Os dias e horários de aulas são convenientes para os alunos.	1	2	3	4	5

DADOS DOS RESPONDENTES

Sexo:

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

Idade:

- ☐ Entre 18 e 25 anos
- ☐ Entre 25 e 35 anos
- ☐ Entre 35 e 45 anos
- ☐ Entre 45 e 60 anos
- ☐ Mais de 60 anos

Formação Acadêmica:

- ☐ Ensino Médio
- ☐ Ensino Superior
- ☐ Pós Graduação
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutorado

Anos de atuação na Câmara dos Deputados:

- ☐ Entre 1 e 5 anos
- ☐ Entre 5 e 10 anos
- ☐ Entre 10 e 15 anos
- ☐ Entre 15 e 20 anos
- ☐ Mais de 20 anos

Anexo B – Análise Documental

Anexo B – Avaliações de reação interna de cursos já realizados pelo Centro de Formação da Câmara dos Deputados.

Avaliação de Reação 1 – Curso Pec Aquisições – Planejamento das Aquisições

Resultado da Avaliação de Reação Final

Prezadas,

1	2	3	4	5
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente

Agradecemos sua atuação em mais um evento educativo do Cefor. Segue o resultado da Avaliação de Reação.

Os itens quantitativos foram avaliados utilizando-se a escala ao lado:

Evento Educacional	
Código SGT	285/2019
Evento Educacional	Pec Aquisições - Planejamento das Aquisições
Turma	2020/02
Data inicial	19/2/2020
Data final	19/2/2020
Respondentes	19
Resultados e Planejamento	
Alcance do objetivo	4,42
Possibilidade de aplicação	4,53
Adequação do conteúdo	4,68
Recursos didáticos (apostila, slides, vídeos, materiais diversos)	4,58
Infraestrutura (salas de aula, mobiliário, outros)	4,79
Adequação da carga horária total frente ao objetivo do curso	Adequada: 18 / Insuficiente: 1

Educadora:	
Domínio do conteúdo	4,95
Clareza na exposição das ideias	4,79
Disposição para esclarecer dúvidas	5,00
Monitoria:	
Avaliação da Monitoria:	4,79
Comentários sobre as Educadoras	16. Muito disponíveis e abertas a esclarecer dúvidas.
	18. Dominam o assunto e tem muito boa vontade para ensinar.
	19. Muito simpáticas e prestativas.
Comentários gerais	
Comentários sobre o curso	11. Faltou ambiente de teste para praticar as funções do WSA.
	16. Para mim, que não conhecia o Processo de Compras, a primeira parte da exposição foi um pouco teórica: muitas referências a termos técnicos e legislações. Mas a segunda parte (painéis e relatórios) foi mais acessível e prática. Gostei.
	18. Foi bem importante para conhecer o processo e as formas de obter informações importantes.
	19. O curso foi bem planejado, com um tempo dedicado ao esclarecimento de dúvidas.

Fonte: Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021)

Avaliação de Reação 2 – Minicurso Gestão em Contexto de Mudança

Resultado da Avaliação de Reação Final

Prezado

1	2	3	4	5
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente

Agradecemos sua atuação em mais um evento educativo do Cefor. Segue o resultado da Avaliação de Reação.

Os itens quantitativos foram avaliados utilizando-se a escala ao lado:

Evento Educacional	
Código SGT	168/2019
Evento Educacional	Minicurso Gestão em Contexto de Mudança Turma
Turma	2019/01
Data inicial	23/9/2019
Data final	23/9/2019
Respondentes	14
Resultados e Planejamento	
Alcance do objetivo	4,21
Possibilidade de aplicação	4,00
Adequação do conteúdo	4,14
Recursos didáticos (apostila, slides, vídeos, materiais diversos)	3,86
Infraestrutura	4,43
Carga horária	Adequada: 6 / Insuficiente: 6 / Excessiva: 1

Educador:	
Domínio do conteúdo	4,79
Clareza na exposição das ideias	4,29
Disposição para esclarecer dúvidas	4,50
Comentários sobre o Educador	
Comentários gerais	
Comentários sobre o curso	<p>5. Achei que a dinâmica foi pobre, demorou tempo excessivo e pouco contribuiu para o tema do curso.</p> <p>7. Esse tipo de curso é essencial para vencermos o momento de mudanças que a casa está vivendo. Deveríamos ter mais oportunidades como esta.</p> <p>8. Não houve tempo para resposta a perguntas</p> <p>10. o fim do curso estava previsto para 18h30, mas o encerramento se deu às 18h. A dinâmica oferecida tomou a maior parte do tempo do curso e sobrou pouco tempo para a parte expositiva teórica. No entanto, o objetivo foi atendido.</p>

Fonte: Centro de Formação da Câmara dos Deputados (2021)